

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le client désigne la personne qui s'engage à commander les prestations d'obsèques et à en assurer le paiement, directement ou en mettant en œuvre des procédures de tiers-payant dans la mesure où celle-ci s'avèreraient effectives. Cette personne peut ne pas avoir de lien de parenté avec la personne défunte. Elle devra cependant pouvoir justifier de son statut à pourvoir valablement aux funérailles et décharge l'entreprise de toute responsabilité quand aux choix des modalités d'obsèques, que l'entreprise s'engage à mettre en œuvre dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur.

COMMANDE

La signature du bon de commande par le client signifie son adhésion aux présentes conditions de ventes.

En application des dispositions des articles R.2223-24 à R.2223-30 du Code Général des Collectivités Territoriales, de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information des familles sur les prix des prestations funéraires et de l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations funéraires, il ne pourra être exigé aucun commencement d'exécution avant l'acceptation du devis et la signature du bon de commande correspondant, par le client. En cas de commande par téléphone, soit émanant d'un professionnel habilité agissant pour le compte de son client, soit du client s'il est domicilié à distance ou dans l'impossibilité momentanée de se déplacer, l'acceptation du devis et la signature du bon de commande avant la mise en œuvre de celle-ci, restent, sauf circonstances exceptionnelles ou en cas de force majeure, indispensables à la régularisation du dossier et à l'exécution des prestations. Si un complément de commande est demandé verbalement par le client avant ou le jour même des obsèques, sans que l'entreprise ait pu régulariser le devis et la commande en cours dans les termes de l'article 5 de l'arrêté du 11 juin 1999 relatif à l'information des familles sur le prix des prestations funéraires, le dit complément sera assimilé à une nouvelle commande et fera l'objet d'une facturation distincte de celle issue de la commande d'origine. Les tarifs indiqués dans le devis sont valables sur une durée de 15 jours à compter de la date d'établissement du devis. L'établissement d'un bon de commande au-delà de cette durée nécessitera la réactualisation d'un nouveau devis. La société ne peut être tenue pour responsable ou aillant failli à ses obligations de tout retard ou inexécution de toute prestation lorsque cela est dû à un cas de force majeure, ne peut donner lieu à une indemnisation même partielle.

PRESTATIONS

Transport de corps

Les prestations de transport de corps (avec ou sans cercueil) correspondent à la mise à disposition d'un véhicule spécifique agréé. Les prestations de transport sont facturées avec prise en charge de départ complétées d'un tarif par kilomètre parcouru aller et retour. Le personnel facturé correspond au personnel embarqué ou complémentaire mobilisé pour assurer les missions prévues au bon de commande. Une équipe de portage comprend généralement trois personnes complétées par la participation du chauffeur ou du maître de cérémonie. Pour tous les transports avant et après mise en bière, les places dans les véhicules funéraires sont réservées au personnel de l'entreprise.

Accueil du défunt en chambre funéraire.

Le client s'engage à respecter le règlement intérieur de la chambre funéraire, affiché dans le local d'accueil. Dans le cas où l'admission du défunt à la chambre funéraire n'émane pas du client, celui-ci certifie avoir pris connaissance de la liste des entreprises de services funéraires habilitées dans le département, affichée dans le local d'accueil de la chambre funéraire. avant de choisir de confier à l'entreprise, l'organisation des prestations funéraires. Les soins de présentation (ou de thanatopraxie) permettent de retarder les effets de la décomposition (la thanatomorphose) sur le temps des funérailles. Ils ne peuvent être réalisés que par un thanatopracteur titulaire du diplôme national. Ces soins ne sont pas obligatoires (et peuvent être interdits dans certaines circonstances liées au décès

(problème médico-légal) ou à certaines infections transmissibles. Présence d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile.

La réglementation prévoit que la présence d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile soit signalée par le médecin constatant le décès. Cette prothèse doit obligatoirement être retirée pour pouvoir obtenir l'autorisation de fermeture de cercueil quel que soit le mode de sépulture. Si un médecin n'a pas procédé au retrait de cette prothèse l'entreprise fera appel à un thanatopracteur afin que celui-ci procède au retrait de cette prothèse et le certifie par écrit. Cette prestation sera facturée selon le tarif prévu dans la documentation générale.

Travaux de cimetière

L'inhumation d'un cercueil implique la réalisation de travaux indispensables à cette opération. Selon la sépulture existante ou choisie par le client, il faudra prévoir au minimum l'une des options suivantes.

Le creusement et le comblement d'une fosse en pleine terre ;

Le creusement d'une fosse, la pose d'un caveau suivi de sa fermeture ;

Le démontage d'un monument et l'ouverture d'un caveau suivi de la fermeture du caveau et la repose du monument ;

Le démontage d'un monument et le creusement d'une fosse suivi du comblement de la fosse et de la repose du monument ;

Les travaux de cimetière seront réalisés dans le respect de la réglementation propre à chaque cimetière dans le respect de réglementation nationale. Celle-ci peut rendre obligatoire la réalisation de certains aménagements (pose de semelle, aménagement d'un caveau,...)

Inhumation

En cas d'inhumation dans une concession, le client s'engage à s'assurer et certifier que le défunt bénéficie effectivement du droit à être inhumé et de la validité de la concession. Il s'engage à renouveler les cas échéant, la concession si celle-ci vient à arriver à échéance selon le règlement du cimetière.

Le cercueil une fois inhumé est susceptible de se dégrader sur une période variable en fonction de différents facteurs liés aux spécificités de la sépulture (pleine terre, caveau, humidité,...). L'entreprise ne pourra pas être tenue responsable de la dégradation naturelle du cercueil.

Crémation

Le cercueil destiné à la crémation ne doit pas renfermer de substances ou d'objets susceptibles d'exploser (flacon contenant de l'alcool ou une matière explosive, cartouche, appareils électriques ou électroniques avec leur batterie,...). Le client s'engage sur l'honneur à ne pas introduire ce type de substance ou d'objet dans le cercueil et dégage la responsabilité de l'entreprise en cas de dommage survenu aux équipements de crémation en cas d'explosion due à ce type de substance ou d'objet. En cas de dispersion des cendres en pleine nature comme le prévoit l'article L2223-18-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le client assume l'entière responsabilité de cette opération et de la déclaration de cette dispersion à la mairie du lieu de naissance du défunt, comme la loi l'oblige.

Interventions et prestations par des personnes tierces

L'organisation d'obsèques exige dans la plupart des cas, l'intervention de personnes tierces. Soit ces interventions sont obligatoires (contrôle de fermeture de cercueil, contrôle d'exhumation, retrait de prothèses, crémation...), soit ces interventions sont optionnelles et choisies par le client (service cultuels, insertion dans la presse, service de restauration, intervention d'un marbrier ou d'un autre professionnel désigné par le client...). Les frais afférents aux interventions des tiers sont répercutés à l'euro près, dans la rubrique "frais avancés pour le compte de la famille". Ils peuvent donner lieu à facturation d'honoraires de mandats, aux conditions définies dans la documentation générale.. L'entreprise ne pourra être tenue responsable des retards, erreurs ou fautes commises dans l'exécution de leur tâches par les intervenants tiers.

Parution d'avis de presse

Sur demande du client, l'entreprise peut se charger de faire procéder à des insertions dans des organes de presse désignés par le client. L'entreprise s'engage à transmettre les textes après validation par le client, au service concerné responsable de la parution. Le tarif fixé par le journal sera facturé à l'euro près dans la rubrique "frais avancés pour le compte de la famille". Dans le cas où le tarif exact ne pourra être établi qu'une fois l'annonce parue, un montant prévisionnel estimé au plus près figurera sur le bon de commande et pourra faire l'objet d'un ajustement après parution. L'entreprise dégage toute responsabilité en cas d'erreur sur la parution de texte si celui-ci n'a pas fait l'objet d'une validation formelle par le client.

R.G.P.D.

La société se conforme au règlement général sur la protection des données entré en vigueur le 25 mai 2018, qui a été complété par une loi relative à la protection des données personnelles le 20 juin 2018 qui adapte à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers, aux libertés, aux dispositions du RGPD et au traitement des données personnelles.

CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais d'obsèques sont payables en intégralité dès l'acceptation de la commande. Un chèque de garantie est exigible à la signature de la commande.

Si le défunt, au moment de son décès, est adhérent à une couverture mutuelle ou un organisme prévoyant une participation aux frais funéraires, le montant à régler par le client pourra être diminué du montant de prise en charge prévu par cet organisme, sous réserve d'acceptation du dossier par cet organisme.

Paiement par la succession, au titre des dispositions de l'article 2331 du code civil

Le client pourra demander à mettre en œuvre le paiement des frais d'obsèques à partir de la succession du défunt soit par prélèvement sur un compte bancaire du défunt sous réserve de fonds disponibles mais le signataire de la commande s'engage en cas de réponse négative dans le délai d'1 mois, à régler directement le montant total ou le reliquat. L'entreprise pourra refuser cette modalité, à charge pour le client de se faire rembourser une fois la facture acquittée, par tous les organismes chargés de régler la succession du défunt. Le règlement par notaire n'est accepté que s'il y a accord écrit de ce dernier au moment de la commande. Le défaut de paiement dans le délai indiqué, et en vertu des textes en vigueur, entraînera, à titre de clause pénale, une majoration d'un montant correspondant à l'application d'un taux équivalent à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur le jour de la facturation sur les sommes restant dûes, assorties d'une pénalité de 10% pour couvrir les dommages-intérêts et les frais judiciaires éventuels, passé le délai de 8 jours suivant la réception d'une mise en demeure par lettre recommandée avec A.R.

Tout litige ou contestation relatif à la réalisation des prestations ou à la fourniture de marchandises ainsi qu'à leur paiement, à défaut de règlement à l'amiable relèvera du tribunal de commerce de Chalon sur Saône. Le médiateur de la Consommation des Professions Funéraires 14 rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS pourra aussi intervenir pour trouver une solution amiable.

Engagement du client

Pour les travaux de cimetière mis en œuvre par l'entreprise à la demande du client sur une sépulture, le client assume la validité des informations qu'il fournit à l'entreprise (titre de concession, accord éventuel des autres ayant-cause). L'entreprise ne pourra pas être tenue responsable des erreurs ou du refus d'autorisation en cas d'information erronée du fait du client. En cas de conflit entre deux parties sur les modalités d'organisation des obsèques, l'entreprise pourra se trouver dans la nécessité de suspendre les prestations prévues dans l'attente soit d'un accord amiable entre les deux parties, soit d'une décision de justice. Les frais correspondants aux prestations engagées ou réalisées, seront intégralement facturés au client.